

**RATESHIELD 60**  
**FIJA TÉRMINOS DE SERVICIO**  
**JUST ENERGY TEXAS L.P., bajo el nombre comercial**  
**de JUST ENERGY**  
P.O. Box 460008, Houston, Texas 77056  
Web: [justenergy.com](http://justenergy.com)  
Línea Telefónica Gratuita: 866.587.8674  
Certificado PUCT No. 10052  
Lunes a Viernes, 8:00 am to 8:00 pm CST  
Sabado, 9:00 am to 6:00 pm CST

**1. Definición de los Términos Clave. Contrato:** Colectivamente, la Solicitud de Servicio (primera página) y estos Términos de Servicio (TOS, por sus siglas en inglés), la Etiqueta de Datos de Electricidad (EFL, por sus siglas en inglés), y el documento "Sus Derechos como Cliente" (YRAC, por sus siglas en inglés). **Cliente Residencial:** Clientes minoristas categorizados como residenciales según las tarifas aplicables de servicios públicos, de transmisión y distribución de servicios públicos desagregados, o, a falta de categorización dentro de una categoría de tarifa residencial, aquellos clientes minoristas que son primariamente usuarios finales, consumiendo electricidad en su lugar de residencia para fines personales, familiares o domésticos y no son revendedores de electricidad, y/o según definidos en las Normas Sustantivas de la PUCT (Comisión de Servicios Públicos de Texas), y/o categorizados como servicio residencial no comercial y/o básico por medidor, el titular de la cuenta indicado en la Solicitud de Servicio, también referido como "usted" y "su". **Recargo de Energía:** Un recargo fijo, expresado en centavos por kilovatio hora (kWh), que incluye el costo del suministro y de la entrega de electricidad. **ERCOT:** El Consejo de Texas de Fiabilidad de Electricidad (en inglés, Electricity Reliability Council of Texas). **ESIID:** El/los identificador(es) de servicio eléctrico indicados en la Solicitud de Servicio y cualquier anexo adjunto. Cada ESIID está regido por el presente Contrato. **Uso Futuro:** Nuestro cálculo razonable de su consumo de electricidad anticipado por el resto del Plazo.

**JE AutoPay:** El sistema de pago automático de Just Energy en el que los pagos de retiran automáticamente de una cuenta o cargan a la tarjeta de crédito del cliente. **JustGreen:** Nuestra Opción de Energía Verde para electricidad ("JustGreen"). **Recargo de JustGreen:** Un recargo, expresado en centavos por kWh, que depende del nivel de JustGreen que usted selecciona. **Just Energy:** Just Energy Texas L.P., bajo el nombre comercial de Just Energy, también referido como "nosotros" y "nuestro". **Tarifa Mensual:** Un recargo mensual gravado a cada ESIID cubierto por el presente contrato. **PUCT:** La Comisión de Servicios Públicos de Texas (en inglés, Public Utility Commission of Texas). **REP:** Proveedor Minorista de Electricidad. **Consumo:** Su consumo de electricidad, expresado en kWh. **Empresa de Servicios Públicos:** Su empresa de servicios públicos de transmisión y distribución (TDU) o Proveedor de Servicios de Transmisión y Distribución (TDSP).

**2. Designación del Agente.** Usted nos otorga el derecho exclusivo para actuar como su agente para todos los asuntos relacionados con el suministro y la entrega ante la Empresa de Servicios Públicos y otros para suministrar electricidad a su(s) ESIID(s). Usted requiere que iniciemos el servicio para cada ESIID o que transfiramos el servicio de su REP actual a Just Energy, tal como fuera aplicable. Usted acuerda, hoy y durante el Plazo, que usted (a) no está ni estará regido por un contrato relativo a su ESIID con un REP que no sea Just Energy; y (b) no cancelará ni modificará nuestra designación como su agente exclusivo.

**3. Aceptación, Verificación.** El presente Contrato entrará en vigencia en el momento en que usted lo firme y es condicional a nuestra aceptación del mismo. Nuestra aceptación se realizará a nuestro criterio y depende, en parte, de lo siguiente: (a) si nuestra solicitud para inscribirlo es aceptada; (b) si podemos verificar su información a través de una llamada telefónica grabada (o cualquier otro medio que nos resulte aceptable); (c) si usted es solvente; y (d) si usted ya no está inscripto con nosotros (los clientes existentes no pueden celebrar el presente Contrato, excepto conforme a un nuevo contrato, como se indica con una letra mayúscula "R" en la esquina superior derecha del Contrato del Cliente). Usted acepta que grabemos las llamadas telefónicas relacionadas con el presente Contrato.

**4. Plazo.** El Plazo del presente Contrato comienza en la "Fecha de Inicio" y concluye en la "Fecha de Fin". (Si no se selecciona ninguna opción, el Plazo será el más largo de los plazos disponibles.) **Fecha de Inicio:** el día en que comenzamos a suministrar la electricidad a su ESIID en virtud del presente Contrato. Si usted es un Cliente "que se muda", la Fecha de Inicio será lo más cercana posible a la fecha de mudanza que usted nos indique. Si usted es un Cliente de "lectura de medidor estándar", su Fecha de Inicio será dentro de los siete días hábiles a partir de su primera fecha de cambio disponible. Si usted es un Cliente de "lectura de medidor autoseleccionado", su Fecha de Inicio será lo más cercana posible a la fecha de cambio que selección. Usted entiende que la Fecha de Inicio puede retrasarse (por varios motivos, entre otros que el contrato no esté bien completado, que no haya sido entregado a Just Energy, que la Empresa de Servicios Públicos no lo haya puesto en práctica, etcétera), a nuestro criterio. **Fecha de Fin:** nuestro último día de suministro de electricidad en su ESIID en virtud del presente Contrato, más cualquier tiempo que sea necesario para obtener una lectura final del medidor. Un nuevo Plazo comenzará si usted celebra un nuevo contrato o si se renueva el presente Contrato.

**5. Renovación. Sujeto a la Ley Aplicable (ver [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us)), podemos renovar el presente Contrato con términos nuevos o revisados. Para los contratos a término, le enviaremos una notificación de la finalización del contrato y oferta de renovación no menos de 30 días antes de que finalice el Plazo del Contrato. Al final del contrato a término, si no se llega a un acuerdo acerca de la renovación del contrato, usted volverá a nuestro Producto de Tarifa por Defecto (ver párrafo 12.1) de conformidad con la notificación y la Ley Aplicable.**

**6. Opción de Energía Verde.** Por cada unidad de JustGreen que usted compre, nosotros comparemos y retiraremos certificados o atributos de energía renovable ("energía verde") para asegurarnos de que el equivalente al 20% de su consumo de electricidad sea producido por fuentes no contaminantes, como la energía hidráulica, solar eólica o la biomasa e inyectado a la grilla de energía. Usted puede comprar hasta cinco unidades de cada uno y solicitar un cambio al número de unidades que compra en cualquier momento, siempre y cuando no esté incumpliendo el presente Contrato al momento de realizar la solicitud. Podemos suspender o discontinuar el JustGreen en cualquier momento (usted dejará entonces de pagar por ello, pero el resto del presente Contrato seguirá vigente). La energía verde que compramos y retiramos en su representación: (a) estará relacionada con energía verde producida en el año que usted paga las unidades (más o menos 12 meses); (b) dentro de lo posible, provendrá de fuentes de Texas; sin embargo, podemos comprarlos de otras fuentes norteamericanas a nuestro criterio; y (c) es nuestra propiedad legal.

**7. Recargos en virtud del Presente Contrato.** Nosotros le suministraremos la electricidad y la JustGreen, tal como fuera aplicable. Usted se compromete a pagar lo siguiente: (a) el Recargo de Energía multiplicado por su consumo; (b) el Recargo de JustGreen, correspondiente al nivel de JustGreen seleccionado, multiplicado por su consumo; (c) la Tarifa Mensual por cada ESIID; (d) un

Recargo por Medición Avanzada, si se aplica y, como se especifica en la etiqueta de Datos de Electricidad, (e) cualquier Tarifa de Servicio Especial y (f) los Impuestos.

**8. Tarifas de Servicios Especiales.** Cualquier cargo o tarifa adicional no recurrente que debemos pagarle a la Empresa de Servicios Públicos, incluidas, sin limitación, las tarifas de suspensión y restablecimiento, recargos de medición e instalación y tarifas de mudanzas y cambios. Las Tarifas de Servicios Especiales también incluyen los cargos o tarifas no recurrentes identificadas en el presente Contrato, incluidas, sin limitación, las tarifas por pagos retrasados, los cargos de suspensión y restablecimiento y los recargos por fondos insuficientes. Le cobraremos: a) una Tarifa por Carta de Desconexión de \$5 (Tarifa por Aviso DNP) cada vez que se le tenga que enviar una carta notificándole una posible desconexión por falta de pago; b) una Tarifa por Desconexión de \$25 (Tarifa DNP), si su servicio es desconectado; c) habrá una tarifa de \$4.95 (Agente de Asistencia) cada vez que un agente de servicio al cliente te ayuda a hacer un pago; d) un Cargo por Pago Tardío de 5% del monto adeudado en su cuenta atrasada; y e) una Tarifa por Fondos Insuficientes de \$25 dólares (Cargos NSF) por pagos devueltos.

**9. Impuestos.** Usted abonará los impuestos y recargos legales que pudieran aplicarse a los cargos. Esto puede incluir, sin limitación, recargos por ingresos brutos que nos imponga el Estado de Texas y/o las municipalidades locales y el gravamen de la PUCT, que nosotros le transferiremos a usted.

**10. Requisitos Crediticios.** Podemos exigirle que demuestre y mantenga un crédito satisfactorio como una condición para suministrarle el servicio en virtud del presente Contrato, y usted nos autoriza a acceder a la información sobre usted y a utilizarla para revisar su historial crediticio. Su crédito será considerado satisfactorio si usted (i) tiene 65 años de edad o más y no es moroso en el pago de ninguna cuenta de servicio eléctrico; o (ii) proporciona una carta de certificación desarrollada por el Consejo de Texas sobre Violencia Familiar (en inglés, Texas Council on Family Violence) que demuestre que usted es víctima de violencia familiar.

**11. Depósitos.** Si usted no cumple con los Requisitos Crediticios, podemos exigirle un depósito antes de implementar el presente Contrato. También podemos exigirle un depósito durante el Plazo si durante los 12 meses anteriores de servicio en virtud del presente usted (a) se atrasó en el pago de más de una factura; o (b) le suspendieron el servicio por falta de pago. Podemos exigirle el pago de un depósito adicional si dentro de los 12 meses anteriores (i) sus facturas promedio eran al menos el doble del monto de la facturación anual estimada original; y (ii) se le ha enviado un aviso de suspensión de servicio. El total de todos los depósitos no excederá el monto mayor de (a) la suma de las facturaciones estimadas de los dos próximos meses; o (B) 1/5 de la facturación anual estimada. La facturación anual estimada puede basarse en un cálculo aproximado del consumo promedio para su clase de cliente.

Después de 12 meses de servicio, usted puede solicitar que se recalcule el monto del depósito según su consumo real. Usted deberá pagar cualquier depósito exigido dentro de los 10 días posteriores a nuestra solicitud, que puede combinarse con un aviso de suspensión de servicio. Le reembolsaremos su depósito mediante un crédito en su factura una vez que haya abonado las facturas durante 12 meses consecutivos sin pagos en mora. Usted recibirá intereses por cualquier depósito retenido durante más de 30 días a la tasa anual de la PUCT. Si usted así lo solicita, se le realizará el pago de los intereses devengados una vez al año. Si usted es elegible para el programa de reducción de tarifas conforme a las Reglas, podrá pagar en dos cuotas iguales cualquier depósito superior a \$50.

**12. RateShield 60.** El presente Contrato es para un Producto de Tarifa Fija. Un Producto de Tarifa Fija es un producto eléctrico minorista con un plazo de por lo menos tres (3) meses durante el cual el precio (incluidos los cargos recurrentes) para cada periodo de facturación del plazo contractual es el mismo por la duración del plazo contractual, excepto que el precio puede variar del monto divulgado sólo para reflejar los cambios reales en los cargos de la TDU, cambios en las tarifas administrativas del ERCOT o del Ente Regional de Texas (en inglés, Texas Regional Entity) cobradas a las cargas o modificaciones que resulten de leyes federales, estatales o locales que impongan tarifas o costos nuevos o modificados a Just Energy que excedan nuestro control. Nos reservamos el derecho de modificar nuestro precio sólo para reflejar los cambios en las tarifas administrativas del ERCOT o del Ente Regional de Texas cobradas a las cargas o modificaciones que resulten de leyes federales, estatales o locales que nos impongan tarifas o costos nuevos o modificados que excedan nuestro control.

**12.1 Producto de Tarifa por Defecto.** Si no responde a nuestro aviso de renovación, se le puede transferir a nuestro Producto de Tarifa por Defecto al final de su término. Los Cargos por Energía del Producto de Tarifa por Defecto variarán de mes a mes según Just Energy. Si estos Términos y Condiciones se incluyen con un aviso de expiración de contrato, y usted no toma ninguna acción, se le transferirá a nuestro Producto de Tarifa por Defecto. A menos que se indique de otra manera en el Aviso de Expiración de Contrato, estos Términos de Servicio se aplicarán al Producto de Tarifa por Defecto a excepción de los párrafos 3, 5, 15 y la definición de los Cargos de Energía en el párrafo 1. La Etiqueta de Datos de Electricidad en el Producto de Tarifa por Defecto se adjuntará con su aviso de expiración de contrato. Si se le transfiere a este producto al vencimiento de su contrato, usted puede cancelarlo en cualquier momento sin tener que pagar Cargos de Salida.

**13. Facturación, Pago.** Le facturaremos mensualmente, a los 30 (treinta) días de que el TDU (Servicio de Transmisión y Distribución) nos informe el consumo de su ESIID (número identificador del servicio eléctrico), a menos que necesitemos validar dichos datos y ello resulte en un retraso; y Ud. deberá pagar todos los importes facturados en la fecha de vencimiento establecida. Si la Empresa de Servicios Públicos no nos suministra toda la información necesaria para la facturación, podremos facturarle basándonos en cálculos aproximados, y cualquier diferencia entre su factura estimada y el monto real será conciliada cuando Just Energy reciba el monto correspondiente al consumo real de parte de la Empresa de Servicios Públicos. Los pagos retrasados tendrán un recargo equivalente al 5% del monto adeudado de su factura. Si usted acuerda pagarnos con tarjeta de crédito o débito bancario, su firma autorizada en la Solicitud de Servicio será la firma autorizada para dichas transacciones, y debitaremos el monto total de cada factura mensual, incluidos los recargos por retrasos y las Tarifas de Salida, de su tarjeta de crédito o cuenta bancaria. Si usted incurre en un incumplimiento de pago como resultado de fondos insuficientes en su tarjeta de crédito o cuenta bancaria, le cobraremos el mayor de los siguientes montos: (i) \$25; o (ii) el monto que su banco nos cobre por dicho incumplimiento. Si usted no paga algún monto adeudado en virtud del presente Contrato, será responsable por todas tarifas y gastos razonables (incluidos los honorarios de abogados) en los que incurramos para cobrar el monto adeudado, y podremos notificar a las agencias crediticias de cualquier falta de pago.

Si usted está exento impositivamente, deberá proporcionarle a Just Energy su certificado de exención impositiva. Podemos facturarle por montos previos subfacturados debido a errores u omisiones en la facturación en los siguientes casos: (a) la subfacturación es el resultado de un error en el medidor o de su alteración del medidor; o (b) le facturamos dentro de los 180 días posteriores a la fecha de emisión de la factura en la que ocurrió la subfacturación. Excepto en los casos en los que la subfacturación sea el resultado de un hurto del servicio, usted puede ser elegible para un plan de pago diferido para el monto subfacturado (comuníquese con nosotros para obtener más detalles). No se cobrarán intereses sobre los montos subfacturados, salvo

cuando estos montos sean atribuibles a un hurto del servicio, en cuyo caso se acumulará el interés mensualmente según la tasa anual establecida por la PUCT. Dichos intereses devengarán a partir de la fecha en que se descubra por primera vez que usted interrumpió con el medidor. Ocasionalmente, en caso de ajustes de compensación, podremos, a nuestro criterio, acreditarle su cuenta, lo cual reducirá su factura mensual, pero no debitaremos su cuenta por ajustes de compensación.

**13.1 Opciones de pago:** Ud. podrá enviarnos su pago por: cheque, Ace Cash Express, Mastercard, Discover Card, Visa, Online Bill Pay, o un agente de CheckFreePay: Walmart, HEB, o JE Auto Pay.

**14. Terminación temprana del presente Contrato, Incumplimiento.** Si el presente Contrato termina antes, por cualquier motivo, usted igual deberá abonar todos los montos que se le hayan facturado hasta fecha de fin anticipada.

**14.1 Su Derecho de Cancelación: Usted puede terminar el presente Contrato, sin la obligación de pagar la Tarifa de Salida, dentro de los 3 días hábiles federales posteriores a la recepción del presente Contrato. Puede cancelar por teléfono llamando al 1.866.587.8674 o completando y enviándonos el Aviso de Cancelación adjunto.**

También puede terminar el presente Contrato sin la obligación de pagar la Tarifa de Salida en los siguientes casos: (a) si se muda y brinda la documentación que respalda su mudanza; o (b) si recibe una notificación de Just Energy sobre un cambio sustancial en el contexto del presente Contrato y usted notifica a Just Energy de su solicitud de cancelación dentro de los 14 días de la fecha en que la notificación le fue enviada.

**14.2 Nuestro Derecho de Cancelación:** Nosotros podemos terminar el presente Contrato, sin ningún costo para nosotros, en caso de que: (i) así lo requiera/permita la ley; (ii) la Empresa de Servicios Públicos no pueda suministrar el servicio en su ESIID o la electricidad no haya fluido dentro de un plazo de tiempo razonable; (iii) un cambio legislativo o regulatorio altere significativamente nuestra capacidad de cumplir con el presente Contrato de manera rentable; (iv) usted se mude; (v) usted incurra en "Incumplimiento"; (vi) Just Energy recibe notificación o información de que a la categoría del perfil cargado no le corresponde servicio residencial. Se le dará una notificación con 14 días calendario de anticipación si nosotros terminamos el Contrato. Usted incurrirá en Incumplimiento en caso de que: (a) viole un término del presente Contrato o las reglas de la Empresa de Servicios Públicos; o (b) cambie a otro REP. Al registrarse en Just Energy, Ud. nos estará confirmando habernos suministrado su nombre, dirección e información de contacto correcta y completamente, y que Ud. no mantiene saldos pendientes con nosotros ni con nuestros proveedores asociados. Si surgiera que cualquiera de dichos datos son, o resultaran ser falsos, o que Ud. ha suministrado de alguna otra forma información fraudulenta o engañosa, podremos cancelar el presente Contrato y su servicio.

**15. Tarifa de Salida.** Si el presente Contrato termina anticipadamente debido a un Incumplimiento de su parte, usted deberá pagarle a Just Energy una indemnización por daños y perjuicios en el monto de 1,5¢/kWh, tal como fuera aplicable, multiplicado por su Uso Futuro ("Tarifa de Salida"). La Tarifa de Salida tendrá un máximo de \$75 por cada año completo o parcial que reste del Plazo, por cada ESIID. Usted acuerda que estas Tarifas de Salida constituyen auténticos cálculos aproximados y anticipados de los daños y perjuicios que Just Energy podría sufrir y no una penalidad ni ningún otro tipo de recargo. Usted seguirá siendo responsable de todos los montos adeudados, incluidas las tarifas de suspensión y restablecimiento de la Empresa de Servicios Públicos.

**16. Suspensión del Servicio de la Empresa de Servicios Públicos.** En caso de falta de pago en la fecha de vencimiento de todos los montos, podremos ordenar la suspensión del servicio de conformidad con la Ley Aplicable. Ud. recibirá un preaviso de 10 días calendario (21 por Cuidado Crítico y Crónico. Podremos reinscribirlo cuando el servicio sea restablecido. Además de cualquier recargo o tarifa de su Empresa de Servicios Públicos, nosotros le cobraremos una tarifa de Tasa de desconexión de \$25 su servicio es suspendido. Si se efectúan pagos de importes vencidos vía giro de ACH (Cámara de Compensación Automatizada) o cheque, procesaremos la reconexión tras confirmar el recibo de los fondos. Nos reservamos el derecho de proceder a desconectar los servicios en caso de falta de pago de los importes vencidos/tasas de desconexión; la desconexión del servicio no cancelará su responsabilidad de abonar los saldos impagos de cuenta o Tasas de Salida.

**16.1 Desconexión sin preaviso.** El TDU/TDSP (Servicio de Transmisión y Distribución/Proveedor del Servicio de Transmisión y Distribución) podrá desconectar sus servicios sin notificación previa en caso de existir una situación peligrosa o de riesgo de vida, o si existiera evidencia de manipulación de los medidores, si se hubiera producido una reconexión no autorizada del servicio posterior a una desconexión, o si existiera evidencia de robo de servicio.

**17. Plan de Pagos Parejos/Promedio.** Usted puede ser elegible para nuestro plan de pagos nivelados basado en un período de 12 meses. Conforme a este plan, usted recibirá una factura estimada que indicará el mismo monto cada mes durante el período (sujeto a ajustes periódicos). Al final de cada período, conciliaremos el monto que usted abonó con el monto que debería haber pagado según el consumo real y, si usted permanece en el plan, la diferencia se dividirá por 12 y el resultado se añadirá a cada factura (o se deducirá de la misma) en el siguiente período de 12 meses. Si usted no sigue en el plan, la diferencia total se añadirá a su próxima factura (o se deducirá de la misma). Podemos exigir un depósito para poder participar en el plan. Los clientes de LITE-UP tendrán derecho a elegir entre planes de pagos parejos o por promedio.

**18. Información del Cliente.** Usted nos autoriza a acceder a información sobre usted (incluyendo información de contacto y facturación, historial de crédito e información de consumo), a usar y actualizar dicha información, al igual que a obtenerla de su TDSP, agencias de informes crediticios, nuestros afiliados, nuestros socios comerciales y proveedores de servicio, así como a suministrarla a ellos. Usted puede cancelar nuestro derecho de obtener o usar su información en cualquier momento. Sin embargo, si lo hace, tendremos el derecho de terminar el presente Contrato y cobrarle la Tarifa de Salida. Usaremos su información para desempeñar nuestras obligaciones (incluyendo establecer y cobrar dinero para su cuenta, suministrarle Energía, cumplir nuestras obligaciones contractuales con terceros, para fines de orden público, cumplir con la Ley Aplicable y cobrar montos vencidos) y para informarle sobre los otros productos y servicios ofrecidos por Just Energy, nuestras subsidiarias y socios comerciales.

**19. Limitación de la Responsabilidad.** Nuestra responsabilidad conforme al presente Contrato se limita a daños y perjuicios directos y reales. No somos responsables por daños y perjuicios incidentales, mediatos, punitivos o indirectos, lucro cesante o pérdida de la empresa, ni por ningún acto u omisión de parte de la Empresa de Servicios Públicos.

**20. Controversias o Quejas. Arbitraje Vinculante.** Si tiene inquietudes o comentarios relacionados con el presente Contrato, puede comunicarse con nosotros usando la información de contacto que figura más arriba. Usted deberá notificarnos de inmediato acerca de cualquier débito discutible en su factura. Deberá abonar la parte no refutada de la factura mientras se resuelve la controversia por la facturación. Podemos solicitarle que explique por escrito su controversia sobre la facturación. Si, por cualquier motivo, usted no está satisfecho con nuestra respuesta, puede comunicarse con la PUCT; y nosotros

podemos exigirle que se someta a un arbitraje final y vinculante, realizado conforme a las reglas de la Asociación Americana de Arbitraje. Para obtener más información, por favor, lea el documento "Sus Derechos como Cliente".

**21. Asistencia en el Pago de la Factura u Otras.** Puede comunicarse con nosotros si prevé que tendrá problemas para pagar una factura, ya que puede ser elegible para una asistencia en el pago o un plan de pago diferido. Un plan de pago diferido es un acuerdo entre el REP y el cliente que permite un cliente a pagar un saldo pendiente de pago a plazos que se extienden más allá de la fecha de vencimiento de la factura. Se encuentra disponible un programa de asistencia para los clientes que enfrentan dificultades financieras graves y que no pueden temporalmente pagar sus facturas. El programa está financiado en parte por las contribuciones de los clientes de Just Energy. Si acepta un plan de pagos diferido pondremos un "switch-hold" (prohibición de cambiar de proveedor) en su cuenta. Por favor, llámenos para obtener más información.

**22. Designación de Cuidados Críticos.** Si una interrupción o suspensión del servicio eléctrico creará una condición peligrosa o que ponga en peligro su vida, usted puede ser elegible para una designación Cliente Residencial de Cuidado Crítico – Es un cliente residencial en cuya casa reside permanentemente una persona diagnosticada por facultativo como dependiente de un aparato médico de sostén de vida potenciado eléctricamente. La categorización o recategorización según el presente artículo tendrá una validez de dos años. Para presentar una solicitud, debe completar y enviarnos los formularios exigidos, que entregaremos a la Empresa de Servicios Públicos para que determine su elegibilidad. Puede solicitar los formularios llamando al 1.866.587.8674. Esta designación (i) es válida por un año y debe renovarse anualmente; y (ii) no lo libera de ninguna de sus obligaciones en virtud del presente Contrato.

**23. Cliente Residencial con Afección Crónica.** Es un cliente en cuya casa reside permanentemente una persona diagnosticada por un facultativo como paciente con una afección grave, la que necesita un aparato médico potenciado eléctricamente, o calefacción o enfriamiento eléctricos, a fin de evitar el deterioro de una función vital importante por considerable desmejoramiento o exacerbación de la enfermedad de dicha persona. Si la afección grave es diagnosticada o rediagnosticada por un facultativo como una enfermedad de por vida, la categorización según el presente artículo será válida durante un año o hasta tanto la persona con dicha afección no resida más en la casa, lo que resulte más corto. Fuera de eso, la categorización o recategorización tendrá una validez de 90 días. Para solicitarla, su médico deberá llenar y entregar los formularios necesarios a su TDSP (proveedor de servicios de transmisión y distribución), el que a su vez nos los presentará a nosotros. Ud. podrá solicitar el o los formularios llamando al 1.866.587.8674, a la Comisión de Servicios Públicos o a su propio TDSP (proveedor de servicios de transmisión y distribución). Esta categorización no lo eximirá de ninguna obligación bajo el presente Contrato, incluyendo su obligación de pagar todo saldo de cuenta relacionado con este contrato.

**24. Modificación, Cesión.** Podemos modificar el presente Contrato enviándole una notificación por escrito. Excepto cuando así lo requiera la Ley Aplicable, usted contará con 30 días para rechazar la modificación por escrito. Si la modificación constituye un cambio sustancial en el Contrato, le daremos una notificación por escrito con una anticipación de por lo menos 14 días calendario, y el cambio entrará en vigencia en la fecha indicada en la notificación, salvo que usted termine el presente Contrato dentro de los 14 días posteriores a la fecha en que se le envíe la notificación. Podemos ceder cualquier parte de nuestro interés en el presente Contrato, inclusive a otra empresa de servicios energéticos, sin su consentimiento. Usted no puede ceder sus derechos ni obligaciones sin nuestro consentimiento.

**25. No Discriminación.** No discriminaremos, negaremos el servicio ni solicitaremos un pago adelantado o depósito por el servicio según su raza, credo, color de piel, nacionalidad, ascendencia, sexo, estado civil, fuente de ingreso legítima, nivel de ingresos, discapacidad, estado familiar, ubicación en un área geográfica desfavorecida económicamente o calificación para los servicios por bajo ingreso o eficiencia energética. No usaremos una calificación crediticia, un historial de crédito ni datos relativos al pago de servicios públicos como base para determinar el precio del servicio eléctrico para un producto con un plazo contractual de 12 meses o menos.

**26. Incapacidad para Cumplir.** Usted acepta que ciertos eventos que se encuentran fuera de nuestro control, incluidos los actos de fuerza mayor declarados por nuestros proveedores directos o indirectos, pueden afectar nuestra capacidad para suministrar electricidad o JustGreen a su Recargo de Energía o Recargo de JustGreen. Si esto sucede, podremos, sin responsabilidad alguna: (a) temporalmente suministrárselos al precio de mercado que esté disponible para nosotros; o (b) suspender el presente Contrato hasta que podamos razonablemente retomar el cumplimiento. De lo contrario, el presente Contrato conservará su plena vigencia.

**27. Notificación.** Si se nos exige que le enviemos una notificación por escrito, se la enviaremos a su dirección de facturación o de correo electrónico. Cuando usted nos envíe una notificación por escrito, deberá hacerlo a nuestra dirección indicada en el Contrato del Cliente y se le solicitará que suministre un comprobante de la entrega. Si un cambio en la Ley Aplicable exige que un grupo de clientes reciba una notificación general, nos reservamos el derecho de hacerlo publicándola en nuestro sitio Web en [justenergy.com](http://justenergy.com) (usted acuerda visitarlo periódicamente para mantenerse informado).

**28. Ley Aplicable.** El presente Contrato se rige por las leyes del Estado de Texas.

**29. Varios.** El presente Contrato constituye el contrato completo entre usted y nosotros. Sólo puede modificarse si nuestra oficina central así lo acuerda por medio de una notificación por escrito dirigida a usted o una llamada de teléfono grabada con usted. Si, por cualquier motivo, una parte del presente Contrato no pudiera hacerse valer judicialmente, podremos hacer las modificaciones mínimas para que sea legal y exigible judicialmente. Ningún retraso de nuestra parte en el ejercicio de nuestros derechos en virtud del presente Contrato se considerará una renuncia a los mismos. Ninguna renuncia a un Incumplimiento de parte del Cliente se interpretará como una renuncia a ningún otro Incumplimiento. El presente Contrato redundará en beneficio de las partes y de sus respectivos sucesores y cesionarios y será vinculante para los mismos. Mantendremos una versión actualizada del documento "Sus Derechos como Cliente" en nuestro sitio Web, y usted acuerda leerla anualmente.

**30. Emergencia.** Ante una situación de emergencia, comuníquese con la Empresa de Servicios Públicos correspondiente o con el personal de emergencia adecuado.

Just Energy Texas L.P.

Vicepresidente Ejecutivo

# Just Energy, PUCT Certificate No. 10052

## 24 HOUR SERVICE OUTAGE REPORTING

Please use these numbers for reporting outages or other emergencies.

TXU/ONCOR ENERGY	888.313.4747
CENTERPOINT ENERGY	800.332.7143
within Houston	713.207.2222
AEP (WTU AND CP&L)	866.223.8508
TEXAS NEW MEXICO POWER	888.866.7456

## CONTACT INFORMATION FOR JUST ENERGY

INTERNET ADDRESS:	justenergy.com
E-MAIL ADDRESS:	cs@justenergy.com
MAILING ADDRESS:	P.O. Box 460008 Houston, Texas, 77056
TELEPHONE NUMBER:	866.587.8674
within Houston	713.850.6790
FAX NUMBER:	888.548.7690
OFFICE HOURS:	Monday - Friday: 8:00 am to 8:00 pm Saturday: 8:00 am to 6:00 pm

## Your Rights as a Customer

PLEASE READ: THIS DOCUMENT CONTAINS IMPORTANT INFORMATION REGARDING YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

This document summarizes Your Rights as a Customer and is based on customer protection rules adopted by the Public Utility Commission of Texas (PUCT). You may view the PUCT's complete set of electric rules at <http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>.

### 1. Cancelling Service

**Unauthorized Change of Service Provider or "Slamming":** Just Energy must obtain your verifiable authorization before switching your electric service. If you believe your electric service has been switched without your authorization, you should ask Just Energy to provide you with a copy of your authorization and verification. Just Energy must submit this to you within 5 business days of your request. You may also file a complaint with the PUCT. Upon receipt of a complaint filed with the PUCT, Just Energy must take all actions within its control to facilitate your prompt return to your original REP and cease any collections activities related to the switch until the complaint has been resolved by the PUCT. If the PUCT determines your electric service was switched without authorization, Just Energy must cancel all unpaid charges. Just Energy must pay all charges associated with returning you to your original REP within 5 business days of your request, and refund to you any amount paid in excess of the charges that would have been imposed by your original REP within 30 days of your request.

**Cancellation of Service:** You may cancel your agreement with Just Energy without any penalty or fee if:

- You request cancellation within 3 federal business days after you have signed the Application for Service and received your Terms of Service;
- You move to another premise and no longer have responsibility for electric service at the premise where service was being provided;
- Market conditions change and the agreement allows Just Energy to terminate the agreement without penalty in response to such changes; or
- You receive a notice from Just Energy of a material change in the context of this Agreement and you notify Just Energy of your request for cancellation within 14 days of the date the notice is sent to you. Notice will not be issued for material changes that benefit you or changes that are mandated by a regulatory agency.

If you request cancellation for a reason other than those listed above, exit fees will apply. To cancel your service during the cancellation period, please use the notice of cancellation form or call the Just Energy number above. For details on cancellation after the cancellation window has ended and on exit fees, please call the Just Energy number above.

### 2. Billing

**Unauthorized Charges or "Cramming":** Before new charges appear on your bill, Just Energy must inform you of the product or service, all associated charges, and how these charges will be billed and obtain your consent to purchase the product or service. If you believe your bill includes unauthorized charges, you may contact Just Energy to dispute the charges and file a complaint with the PUCT. Just Energy will not terminate your service or file an unfavorable credit report against you for nonpayment of disputed charges, unless the dispute is resolved against you. If the charges are unauthorized, Just Energy will cease charging you for the unauthorized service or product, remove the unauthorized charge from your bill, and refund or credit all money you paid for any unauthorized charge within 45 business days. If charges are not refunded or credited within three billing cycles, interest shall be paid to you on the amount of any unauthorized charge until it is refunded or credited, calculated at an annual rate established by the PUCT. You may request all billing records under Just Energy's control related to any unauthorized charge within 15 days after the date the unauthorized charge is removed from your bill. Just Energy will not re-bill you for any charges determined to be unauthorized.

**Payment Arrangement/Plan:** If you cannot pay your bill, please call Just Energy immediately. Just Energy offers level/average payment plans to customers who are not currently delinquent in payment. Just Energy may offer you a payment arrangement that allows you to pay your bill after your due date, but before your next bill is due. Just Energy may offer you a deferred payment plan, which allows you to pay an outstanding bill in installments that extend beyond the due date of your next bill. Deferred Payment Plans must be offered (unless the customer previously defaulted or is already on a Deferred or Level Payment Plan) during summer months (July – September) and winter months (January – February) or during extreme weather emergencies to the following residential customers: (a) LITE-UP (b) Critical Care/Chronic Condition (c) those expressing an inability to pay as long as they have not been disconnected in the last 12 months, submitted more than 2 insufficient payments during the last 12 months or received service for less than 3 months and lack of sufficient credit/payment history. (d) whose bill includes charges from previous under-billings. A deferred payment plan may include a 5% charge for late payment. If you do not fulfill the terms of the payment arrangement or deferred payment plan, Just Energy may disconnect your service for nonpayment. If you agree to a deferred payment plan or are delinquent when entering into a level payment plan or other payment arrangement, Just Energy will place a switch-hold on your account. A switch-hold prevents you from buying electricity from other companies until the total deferred balance is paid. We may require an initial payment of no more than 50% of the amount past due with the rest payable in equal installments over at least five billing cycles. For details on payment plans, please see your Terms of Service or contact Just Energy.

**Financial and Energy Assistance and Discounts:** Just Energy must offer bill payment assistance to customers who express an inability to pay or need assistance with bill payment. If funding is sufficient for the PUCT to administer a low-income assistance program, a customer who receives food stamps, Medicaid, AFDC or SSI from the Department of Human Services (DHS) (a "Recipient") may qualify for a discount on electric service through the LITE-UP Texas Program. Customers who do not receive these benefits, but whose household income is not more than 125 percent of the federal poverty guidelines (a "Low-Income Household") may apply for the discount. Please contact LITE-UP Texas toll free at (866) 4-LITE-UP or 866.454.8387 for more information, or contact Just Energy. LITE-UP customers qualify for a payment arrangement/plan even if delinquent.

**Meter Testing:** You have the right to request a meter test once every four years at no cost. Just Energy can submit your request to your utility electronically. If you ask to have your meter tested more than once every four years, and the meter is determined to be functioning properly, then you may be charged a fee for the additional test(s) at the rate approved for your utility. Your utility will advise you of the test results, including the test date, testing person and, if applicable, the removal date of the meter. You have the right to be instructed on how to read your meter.

### 3. Service, Disconnection and Restoration

**Disconnection of Service:** If your payment for electric service is not received by the due date on your bill, Just Energy will mail you a separate disconnection notice. The disconnection notice will explain that your service may be disconnected. The disconnection date will be no less than 10 (21 days for critical and chronic care) days from the date the notice is issued and may not fall on a holiday or weekend. If, prior to the disconnection date, payment is received or satisfactory payment arrangements are made, then Just Energy will continue to serve you under the terms and conditions of service in effect prior to issuance of the disconnection notice.

Just Energy cannot disconnect your service for any of the following reasons:

1. Failure to pay for electric service by a previous occupant of the premise if that occupant is not of the same household;
2. Failure to pay any charge unrelated to electric service;
3. Failure to pay a different type or class of electric service not included on the account's bill when service was initiated;
4. Failure to pay underbilled charges that occurred more than six months in the past (except where related to theft of service);
5. Failure to pay disputed charges until Just Energy or the PUCT determines accuracy of the charges and you have been notified of this determination;
6. Failure to pay an estimated bill unless the estimated bill is part of a pre-approved meter-reading program or in the event your utility is unable to read the meter due to circumstances beyond its control; or
7. Failure to pay during an extreme weather emergency, during which deferred payment plans will be made available.

Just Energy may not disconnect your service if it receives notification by the disconnection date that an energy assistance provider will make sufficient payment on your account.

**Availability of Provider of Last Resort:** If your electric service is terminated, you may obtain services from another REP or the Provider of Last Resort (POLR). The POLR offers a standard retail service package. Information about the POLR and other REPs can be obtained by calling 1.866.PWR.4.TEX or by visiting [www.powertochoose.com](http://www.powertochoose.com).

**Disconnection of Service:** The PUCT has provided that under certain dangerous circumstances (such as unsafe electric line situations) any REP, including the POLR, may authorize your utility to disconnect your electric service without prior notice to you. Additionally, Just Energy may seek to have your electric service disconnected for any of the reasons listed below:

- Failure to pay a bill owed to Just Energy or to make a deferred payment arrangement by the disconnection date set out in the disconnection notice;
- Failure to comply with the terms of a deferred payment agreement made with Just Energy or the POLR;
- Using service in a manner that interferes with the service of others or the operation of nonstandard equipment;
- Failure to pay a deposit required by Just Energy or the POLR; or
- Failure of the guarantor to pay the amount guaranteed when Just Energy or the POLR has a written agreement, signed by the guarantor, which allows for the disconnection of the guarantor's service.

Prior to disconnecting your service, Just Energy or the POLR must provide you a disconnection notice. This notice must be mailed to you separately no earlier than the first day after the date your bill is due. The disconnection date must be no earlier than 10 days from the date the notice is issued and may not fall on a holiday or weekend or the day preceding unless personnel are available to take payments and service can be reconnected.

Just Energy or the POLR may not seek to have your electric service disconnected by your utility for any of the reasons listed under the Disconnection of Service portion of this document. Additionally, Just Energy or the POLR may not disconnect your electric service:

- For non-payment during an extreme weather emergency and must offer you a deferred payment plan for bills due during the emergency; or
- For non-payment if you inform Just Energy or the POLR, prior to the disconnection date stated on the notice, that a permanent resident on the premises has a critical or chronic need for electric service. However, to obtain this exemption, you must enter into a deferred payment plan with Just Energy or the POLR and have the ill-person's attending physician contact Just Energy or the POLR and submit a written statement attesting to the necessity of electric service to support life or prevent a significant deterioration of condition. This exemption from disconnection due to critical care shall be in effect for 63 days and may be applied for again after the 63 days has expired and the deferred payment plan has been fulfilled.

**Restoration of Service:** If your service has been disconnected for non-payment, Just Energy will, upon satisfactory correction of the reasons for the disconnection, notify your utility to reconnect your service. Just Energy will continue to serve you under the terms and conditions of service in effect prior to issuance of the disconnection notice. If your service was disconnected due to a dangerous situation, your service will be reconnected once you notify Just Energy or the POLR that disconnected it that you have corrected and satisfactorily resolved the dangerous situation.

#### 4. Disputes

**Complaint Resolution:** Please contact Just Energy if you have specific comments, questions or complaints. Upon receipt of a complaint, Just Energy is required to investigate and notify you of the results within 21 days. If you are dissatisfied with the results of our investigation, you may request a supervisory review. Just Energy must advise you of the results of the supervisory review within 10 business days of your request. If you are dissatisfied with the results of the investigation or supervisory review, you may file a complaint with the PUCT at: P.O. Box 13326, Austin, Texas, 78711-3326; telephone 512.936.7120 or in Texas (toll-free) 888.782.8477; fax 512.936.7003; e-mail customer@puc.state.tx.us; website address [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us); TTY 512.936.7136; Relay Texas (toll-free) 800.735.2989 or with the Office of the Attorney General, Consumer Protection Division. For a complaint involving a disputed bill, Just Energy may not initiate collection or termination activities or report the delinquency to a credit reporting agency with respect to the disputed portion of the bill. However, after appropriate notice, Just Energy may send a termination notice for non-payment of any undisputed portion of the bill.

#### 5. Other Protections

**Do Not Call List:** The PUCT will maintain a "Do Not Call List" of customers who do not want to receive telemarketing calls for electric service. Customers may sign up for the list for a nominal fee. Please contact the PUCT to be placed on the Do Not Call List. You may contact Just Energy for further details.

**Language Availability:** You may request to receive information from Just Energy in Spanish or English. Just Energy does not market in any other language. This includes the Application for Service and Terms of Service, Your Rights as a Customer, the Electricity Facts Label, bills and bill notices, termination and disconnection notices, information on new electric services, discount programs, promotions, and access to customer assistance.

**Privacy Rights:** REPs are prohibited from disclosing or selling confidential customer information, including your: name; address; account number and ESID(s); type or classification of service; historical electricity usage; expected patterns of use; current charges or billing records; and the types of facilities used in providing your service; and the individual terms, conditions and price of your agreement. This prohibition does not apply to the release of your information under certain circumstances as required by law, including release of your information to the PUCT, any agent of Just Energy, credit reporting agencies, law enforcement agencies or your utility. Your information will be shared with other REPs or aggregators only with your consent.

**Special Services:** If you have a physical disability or require special assistance regarding your electric account, please contact Just Energy to inquire about the process to become qualified for any special services that may be available to you.

• • •

### Just Energy, Certificado PUCT No. 10052

#### REPORTES DE CORTE DE SERVICIO LAS 24 HORAS

Favor usar estos números para reportar cortes u otras emergencias.

TXU/ONCOR ENERGY	888.313.4747
CENTERPOINT ENERGY	800.332.7143
dentro de Houston	713.207.2222
AEP (WTU y CP&L)	866.223.8508
TEXAS NEW MEXICO POWER	888.866.7456

#### INFORMACIÓN DE CONTACTO PARA JUST ENERGY

DIRECCIÓN DE INTERNET:	justenergy.com
DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:	cs@justenergy.com
DIRECCIÓN POSTAL:	P.O. Box 460008 Houston, Texas, 77056
NÚMERO DE TELÉFONO:	866.587.8674
dentro de Houston	713.850.6790
NÚMERO DE FAX:	888.548.7690
HORARIO DE OFICINA:	Lunes a Viernes, 8:00 am to 8:00 pm CST Sabado, 8:00 am to 6:00 pm CST

#### Sus Derechos como Cliente

FAVOR LEER: ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE SUS DERECHOS COMO CLIENTE.

Este documento resume Sus Derechos como Cliente y está basado en reglas de protección del cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (Public Utility Commission of Texas - PUCT). Puede ver el conjunto completo de reglas eléctricas de la PUCT en <http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>.

#### 1. Cancelación del Servicio

**Cambio No Autorizado de Proveedor de Servicios o "Slamming":** Just Energy debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio de electricidad. Si usted cree que su servicio de electricidad ha sido cambiado sin su autorización, debe solicitarle a Just Energy que le suministre una copia de su autorización y verificación. Just Energy debe presentársela dentro de los 5 días hábiles siguientes a su solicitud. También puede presentar una queja ante la PUCT. Al recibir una queja presentada ante la PUCT, Just Energy debe hacer todo lo que esté bajo su control para facilitar su pronto regreso a su REP (proveedor) original y cesar toda actividad de recaudo relacionada con el cambio hasta que la queja haya sido resuelta por la PUCT. Si la PUCT determina que su servicio de electricidad fue cambiado sin autorización, Just Energy debe cancelar todos los cargos no pagados. Just Energy debe pagar todos los cargos asociados con su restablecimiento a su REP (proveedor) original dentro de los próximos 5 días hábiles a su solicitud, y reembolsarle todo monto pagado que exceda los cargos que habrían sido impuestos por su REP original dentro de los próximos 30 días hábiles a su solicitud.

**Cancelación del Servicio:** Usted puede cancelar su acuerdo con Just Energy sin sanción o cargo alguno si:

- Usted solicita cancelación dentro de 3 días laborable federales después de haber firmado la Solicitud para el servicio y recibido los Términos de Servicio;
- Usted se muda a otro predio y deja de ser responsable del servicio de electricidad en el predio en que el servicio estaba siendo prestado;
- Las condiciones del mercado cambian y el acuerdo le permite a Just Energy dar por terminado el acuerdo sin sanción alguna en respuesta a dichos cambios; o
- Si recibe una notificación de Just Energy sobre un cambio sustancial en el contexto del presente Contrato y usted notifica a Just Energy de su solicitud de cancelación dentro de los 14 días de la fecha en que la notificación le fue enviada. No se expedirá notificación sobre cambios sustanciales que lo beneficien a usted o cambios ordenados por una agencia reguladora.

Si usted solicita la cancelación por un motivo diferente a los enumerados arriba, aplicarán cargos por cancelación anticipada. Para cancelar su servicio durante el período de cancelación, favor usar el formulario de notificación de cancelación o llame al número de Just Energy indicado arriba. Para obtener detalles sobre cancelación después de finalizada la ventana de cancelación y sobre los derechos de salida, le agradecemos llamar al número de Just Energy indicado arriba.

#### 2. Facturación

**Cargos No Autorizados o "Cramming":** Antes de que aparezcan nuevos cargos en su cuenta, Just Energy debe informarle sobre el producto o servicio, todos los cargos asociados, cómo serán facturados estos cargos, y obtener su consentimiento para comprar el producto o servicio. Si usted cree que su cuenta incluye cargos no autorizados, puede ponerse en contacto con Just Energy para debatir los cargos y presentar una queja ante la PUCT. Just Energy no dará por terminado su servicio ni emitirá un informe de crédito desfavorable en su contra por el no pago de cargos en debate, a no ser que la controversia sea resuelta en su contra. Si los cargos son no autorizados, Just Energy dejará de cobrarle el servicio o producto no autorizado, retirará el cargo no autorizado de su cuenta, y le reembolsará o acreditará toda suma de dinero pagada por usted por todo cargo no autorizado dentro de los siguientes 45 días hábiles. Si los cargos no le son reembolsados o acreditados en un plazo de tres ciclos de facturación, le deberán ser pagados intereses sobre el monto de todo cargo no autorizado hasta tanto éste le sea reembolsado o acreditado, calculados a una tasa anual establecida por el PUCT. Usted puede solicitar todos los registros que estén bajo el control de Just Energy relacionados a todo cargo no autorizado en su factura, en un período de 15 días luego de la fecha en que los cargos no autorizados sean retirados de su cuenta. Just Energy no le volverá a facturar ningún cargo que haya sido determinado como no autorizado.

**Plan/Acuerdo de pagos:** Si Ud. no puede pagar su factura, sírvase llamar de inmediato a Just Energy. Just Energy ofrece planes de pagos parejos o en base a promedios a los clientes no morosos. Just Energy podrá ofrecerle un acuerdo de pagos que le permitirá pagar su factura después de la fecha de vencimiento, pero antes del vencimiento de la próxima factura. Just Energy podrá ofrecerle un plan de pago diferido que le permitirá pagar una factura pendiente en cuotas que podrán extenderse más allá de la fecha de vencimiento de su próxima factura. Los Planes de Pago Diferido

deberán ofrecerse (a menos que el cliente hubiera incumplido con anterioridad o se hubiera ya incorporado a un Plan de Pago Diferido o Pagos Parejos) durante los meses de verano (Julio a Septiembre) y los meses de invierno (Enero a Febrero) o durante eventos climáticos extremos, a los siguientes clientes residenciales: (a) LITE-UP (b) Cuidado Crítico/Afección Crónica (c) aquellos que expresen incapacidad de pagar en tanto no hubieran sufrido desconexión en los 12 meses anteriores, presentado más de dos pagos insuficientes durante los 12 meses anteriores, o recibido servicio durante menos de 3 meses o carecieran de suficiente historial crediticio o de pago. (d) cuya factura incluya débitos correspondientes a subfacturaciones anteriores. Los planes de pago diferido podrán incluir un cargo de 5% por pago fuera de fecha. Si Ud. incumpliera las condiciones del acuerdo de pagos o plan de pago diferido, Just Energy podrá desconectarle el servicio por falta de pago. Si Ud. acepta un plan de pago diferido o se encontrará moroso al acordar un plan de pagos parejos u otro acuerdo de pagos, Just Energy le aplicará a su cuenta una restricción "switch-hold" (prohibición de cambiar de proveedor). Un "switch-hold" le prohibirá comprar electricidad de otras compañías hasta pagar el total del saldo diferido. Podremos exigirle un pago inicial no mayor al 50% del importe vencido, siendo el resto pagadero en cuotas iguales durante por lo menos cinco ciclos de facturación. Por detalles sobre planes de pago, le rogamos consultar las Condiciones de Servicio o contactar a Just Energy. Para obtener detalles sobre planes de pago, vea sus Términos de Servicio o póngase en contacto con Just Energy.

**Asistencia y Descuentos Financieros y de Energía:** Just Energy debe ofrecer asistencia para el pago de las cuentas a los clientes que manifiesten su incapacidad de pago o necesiten asistencia para pagar sus cuentas. Si los fondos son suficientes para que la PUCT administre un programa de asistencia para bajos ingresos, un cliente que reciba estampillas de alimentos, Medicaid, AFDC o SSI del Departamento de Servicios Humanos (DHS por su sigla en inglés) (un(a) "Receptor(a)") puede calificar para un descuento en el servicio de electricidad a través del Programa LITE-UP Texas. Los clientes que no reciben estos beneficios, pero cuyo ingreso familiar no excede el 125 por ciento de las pautas federales de pobreza (un "Hogar de Bajos Ingresos") pueden solicitar el descuento. Le agradecemos ponerse en contacto con LITE-UP Texas en la línea telefónica gratuita (866) 4-LITE-UP o 866.454.8387 para obtener más información, o ponerse en contacto con Just Energy. Los clientes de LITE-UP califican para los planes o acuerdos de pago aunque se encuentren en mora.

**Prueba de Contadores:** Usted tiene derecho de solicitar una prueba de su contador una vez cada cuatro años, sin costo alguno. Just Energy puede enviar su solicitud electrónicamente a su empresa de servicios públicos. Si usted solicita que su medidor sea probado más de una vez cada cuatro años, y se determina que el contador está funcionando correctamente, entonces le puede ser cobrada una tarifa por la(s) prueba(s) adicional(es) a la tasa aprobada para su empresa de servicios públicos. Su empresa de servicios públicos le informará los resultados de las pruebas, incluyendo la fecha de la prueba, la persona que realizó la prueba y, si es aplicable, la fecha de retiro del contador. Usted tiene derecho a recibir instrucciones sobre cómo leer su contador.

### 3. Servicio, Desconexión y Restablecimiento

**Desconexión del Servicio:** Si su pago del servicio de electricidad no es recibido para la fecha de vencimiento indicada en su factura, Just Energy le enviará por correo una notificación de desconexión por separado. La notificación de desconexión explicará que su servicio puede ser desconectado. La fecha de desconexión no será menor a 10 días (21 días por cuidado crítico y crónico) después de la fecha de expedición de la notificación y no puede caer en un día festivo o de fin de semana. Si, antes de la fecha de desconexión, se recibe el pago o se hace un arreglo de pago satisfactorio, Just Energy continuará prestándole el servicio bajo los términos y condiciones de servicio vigentes antes de la expedición de la notificación de desconexión.

Just Energy no puede desconectar su servicio por ninguna de los siguientes motivos:

1. No pago del servicio de electricidad por un ocupante anterior del predio si dicho ocupante no es parte de la misma unidad familiar;
2. No pago de cualquier cargo no relacionado con el servicio de electricidad;
3. No pago de un tipo o clase diferente de servicio de electricidad no incluido en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio;
4. No pago de cargos sub-facturados ocurridos más de seis meses antes (excepto cuando estén relacionados con hurto del servicio);
5. No pago de cargos debatidos hasta tanto Just Energy o la PUCT determinen la exactitud de los cargos y usted haya sido notificado(a) sobre esta determinación;
6. No pago de una cuenta estimada a no ser que la cuenta estimada haga parte de un programa pre-aprobado de lectura de contadores o en caso de que su empresa de servicios públicos no pueda leer el contador debido a circunstancias fuera de su control; o
7. No pago durante una emergencia por clima extremo, durante la cual se pondrán a su disposición planes de pago diferido.

Just Energy no puede desconectar su servicio si recibe notificación antes de la fecha de desconexión indicando que un proveedor de asistencia para energía efectuará un pago suficiente a su cuenta.

**Disponibilidad de Proveedor de Último Recurso:** Si se da por terminado su servicio de electricidad, usted puede obtener servicios de otro REP o del Proveedor de Último Recurso (Provider of Last Resort - POLR). El POLR ofrece un paquete estándar de servicios al por menor. Se puede obtener información sobre el POLR y otros REP llamando al 1.866.PWR.4.TEX o visitando [www.powertochoose.com](http://www.powertochoose.com).

**Desconexión del Servicio:** La PUCT ha establecido que bajo ciertas circunstancias peligrosas (tales como situaciones de las líneas de conducción eléctrica) cualquier REP, incluyendo al POLR, pueden autorizar a su empresa de servicios públicos para que desconecte su servicio de electricidad sin previo aviso. Adicionalmente, Just Energy puede buscar que su servicio de electricidad sea desconectado por cualquiera de los motivos enumerados a continuación:

- No pago de una cuenta adeudada a Just Energy o no hacer un arreglo de pago diferido antes de la fecha de desconexión indicada en la notificación de desconexión;
- No cumplimiento de los términos de un acuerdo de pago diferido acordado con Just Energy o con el POLR;
- Uso del servicio de una manera tal que interfiera con el servicio de otros, u operación de equipos no estándar;
- No pago de un depósito requerido por Just Energy o por el POLR; o
- No pago del monto garantizado por parte del garantizador cuando Just Energy o el POLR cuenten con un acuerdo por escrito, firmado por el garantizador, que permita la desconexión del servicio del garantizador.

Antes de desconectar su servicio, Just Energy o el POLR deben suministrarle una notificación de desconexión. Esta notificación debe serle enviada por correo por separado, no antes del primer día después de la fecha de vencimiento de su cuenta. La fecha de desconexión no debe ser antes de 10 días después de la fecha de expedición de la notificación y no puede caer en un día festivo o de fin de semana o el día anterior, a no ser que haya personal disponible para recibir pagos y que el servicio pueda ser reconectado.

Just Energy o el POLR no pueden buscar que su servicio de electricidad sea desconectado por su empresa de servicios públicos por ninguno de los motivos enumerados bajo la porción de Desconexión del Servicio de este documento. Adicionalmente, Just Energy o el POLR no pueden desconectar su servicio de electricidad:

- Por no pago durante una emergencia por clima extremo, y deben ofrecerle un plan de pago diferido para las cuentas cuyo vencimiento caiga durante la emergencia; o
- Por falta de pago si Ud. informa a Just Energy o a su POLR (proveedor de última instancia), previamente a la fecha de desconexión indicada en la notificación, que un residente permanente del lugar tiene necesidad crítica o crónica de servicio eléctrico. Sin embargo, para hacerse acreedor a dicha exoneración, Ud. deberá acogerse a un plan de pago diferido con Just Energy o con su proveedor de última instancia, y hacer que el médico tratante de la persona enferma se ponga en contacto con Just Energy o con el proveedor de última instancia y presente una declaración por escrito certificando la necesidad de servicio eléctrico para el sostén de vida o para evitar un deterioro significativo de la afección. Esta exoneración de desconexión por causa de cuidado crítico tendrá una validez de 63 días y podrá solicitarse nuevamente después del vencimiento de dichos 63 días y de haberse cumplido con el plan de pago diferido.

**Restablecimiento del Servicio:** Si su servicio ha sido desconectado por no pago, una vez corregidos satisfactoriamente los motivos de la desconexión, Just Energy notificará a su empresa de servicios públicos para que reconecte su servicio. Just Energy continuará prestándole el servicio bajo los términos y condiciones de servicio vigentes antes de la expedición de la notificación de desconexión. Si su servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, su servicio será reconectado cuando usted le notifique a Just Energy o al POLR que lo desconectó que usted ha corregido y resuelto satisfactoriamente la situación peligrosa.

### 4. Controversias

**Solución de Quejas:** Le agradecemos ponerse en contacto con Just Energy si tiene comentarios, preguntas o quejas específicas. Una vez recibida una queja, Just Energy está obligada a investigar y notificarle los resultados dentro de los siguientes 21 días. Si a usted no le satisfacen los resultados de nuestra investigación, puede solicitar una revisión por un supervisor. Just Energy debe informarle los resultados de la revisión de supervisión dentro de los 10 días hábiles siguientes a su solicitud. Si no le satisfacen los resultados de la investigación o de la revisión de supervisión, usted puede presentar una queja ante la PUCT en: P.O. Box 13326, Austin, Texas, 78711-3326; teléfono 512.936.7120 o en Texas (línea gratuita) 888.782.8477; fax 512.936.7003; correo electrónico [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us); dirección del sitio web [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us); TTY 512.936.7136; Relay Texas (línea gratuita) 800.735.2989 o ante la Oficina del Fiscal General, División de Protección del Consumidor. Para una queja relacionada con una cuenta en controversia, Just Energy no puede iniciar actividades de recaudo o de terminación o reportar la mora a una agencia de informes de crédito con respecto a la porción en controversia de la cuenta. Sin embargo, luego de efectuar la notificación apropiada, Just Energy puede enviar una notificación de terminación por el no pago de cualquier porción en controversia de la cuenta.

### 5. Otras Protecciones

**Lista de No Llamar:** La PUCT llevará una "Lista de No Llamar" de los clientes que no deseen recibir llamadas de tele-mercadeo de servicios de electricidad. Los clientes pueden inscribirse en esta lista pagando una pequeña tarifa adicional. Le agradecemos ponerse en contacto con la PUCT para ser incluido(a) en la Lista de No Llamar. Puede ponerse en contacto con Just Energy para obtener más detalles.

**Disponibilidad de Idioma:** Usted puede solicitar recibir información de Just Energy en español o en inglés. Just Energy no hace mercadeo en ningún otro idioma. Esto incluye la Solicitud de Servicio y los Términos de Servicio. Sus Derechos como Cliente, la Descripción de Datos de Electricidad, cuentas y notificaciones de cuentas, notificaciones de terminación y de desconexión, información sobre nuevos servicios de electricidad, programas de descuentos, promociones, y acceso a asistencia para clientes.

**Derechos de Privacidad:** A los REP les está prohibido divulgar o vender información confidencial de sus clientes, incluyendo su: nombre; dirección; número de cuenta y ESIID(s); tipo o clasificación del servicio; consumo histórico de electricidad; patrones de consumo esperados; cargos actuales o registros de facturación; y los tipos de instalaciones usadas para prestarle su servicio; y los términos, condiciones y precios individuales de su acuerdo. Esta prohibición no aplica para la divulgación de su información bajo ciertas circunstancias según sea requerida por ley, incluyendo la divulgación de su información a la PUCT, cualquier agente de Just Energy, agencias de informes de crédito, agencias de las autoridades legales o su empresa de servicios públicos. Su información será compartida con otros REP o agregadores únicamente con su consentimiento.

**Servicios Especiales:** Si usted tiene una discapacidad física o requiere de asistencia especial en relación con su cuenta de electricidad, le agradecemos ponerse en contacto con Just Energy para indagar sobre el proceso para calificar para cualquier servicio especial que pueda estar a su disposición.